Interkulturelle Sensibilisierung

Basisworkshop

Interkulturelle Sensibilisierung, was ist das?
Erleben Sie es selbst...

Quelle: Hofstede / Pederson / Hofstede, Exploring Culture, Intercultural Press 2002

Vielleicht sehen Sie:

- Ein Gebet vor einem Mahl, zwei Personen möchten nicht beten
- Personen, die über ein schwieriges Problem nachdenken
- Ein Meeting, zwei Frauen links sprechen gerade über ihr Handy
- Eine schwierige Diskussion
- Eine Familie, die gerade einen traurigen Brief erhalten hat
- Eine religiöse Veranstaltung
- Der Mann in der Mitte hat den Vorsitz zu einer Debatte
- Etwas ganz anderes

Was Sie sehen oder interpretieren, ist:

- Maßgeblich abhängig von Ihren persönlichen Erfahrungen und Lernprozessen
- Abhängig vom persönlichen Hintergrund und damit individuell verschieden
- Nicht richtig oder falsch, nicht gut oder schlecht, wahr oder unwahr

Die unterschiedlichen Wahrnehmungen sind:

- Kleiner innerhalb einer Gruppe, die der gleichen Kultur angehört
- Größer zwischen Gruppen und Individuen, die verschiedenen Kulturen angehören

Interkulturelle Sensibilisierung

Das Ergebnis könnte sein, dass...

die Unterschiedlichkeit in Wahrnehmung und Interpretation der selben Angelegenheit im Umgang mit anderen Kulturen:

- Zu ineffizienter Kommunikation führt
- Zu Frustration im Umgang miteinander führt
- Missverständnisse und Konflikte hervorruft
- Vorurteile und Stereotype bestätigt und verstärkt
- Oder sogar in einem Kulturschock endet

Daher sind die Ziele dieses Workshops:

- Sensibilisierung für interkulturelle Unterschiede und daraus resultierende andere Arbeits- und Verhaltensweisen
- Kenntnis der eigenen und der anderen Arbeits- und Verhaltensweisen
- Erkennen und Thematisieren von kulturell bedingten Irritationen und Störungen
- Entwicklung neuer Handlungsmöglichkeiten und adäquater Lösungsstrategien
- Prävention von Missverständnissen und Konflikten im interkulturellen Miteinander

Der Workshop bietet:

- Die Selbsterfahrung und das Erleben der eigenen und der anderen Kultur
- Den Aufbau von Kenntnissen hinsichtlich der unterschiedlichen Kommunikation und den damit verbundenen Werten
- Das Erarbeiten neuer Handlungsalternativen, auf den persönlichen Kontext abgestimmt

Wählen können Sie zu diesem Workshop:

- Die Teilnahme an einem offenen Workshop (max. 10-15 Teilnehmer), Termine auf Anfrage
- Einen Workshop ausschließlich für Mitarbeiter Ihres Unternehmens (ab 6 Teilnehmer)
- Mit Fokus auf eine bestimmte Kultur oder kulturübergreifend
- Dauer: 1-2 Tage
- Die Sprache: Deutsch oder Englisch

Interkulturelle Kommunikation

Workshop Interkulturelle Kommunikation
ist ein weiterführender Workshop mit den Zielen:

- Die Unterschiede in der Kommunikation, die Einfluss auf interkulturelle Begegnungen haben, zu erfahren
- Die eigene Kommunikation und deren Wirkung im Vergleich zu reflektieren
- und die Ursachen sowie vor allem den Umgang mit Missverständnissen und Irritationen kennen zu lernen

Inhaltlich bietet der Workshop folgende Themen:

- Verbale Kommunikation
- Nonverbale Kommunikation
- Gesprächsführung im geschäftlichen Bereich
- Quellen für Missverständnisse
- Umgang mit Störungen und Irritationen

Verbale Kommunikation:

- Umgang mit Sprachproblemen
- Direkte und indirekte Sprache (sagen, was Sache ist, oder „das Gesicht wahren“)
- Formelle und informelle Kommunikation
- Lautstärke und Modulation
- Geschwindigkeit
- Gesprächsüberlappungen
- Betonung
- Pausen, Bedeutung des Schweigens

Interkulturelle Kommunikation

Nonverbale Kommunikation:

- Business Dress Code
- Körpersprache (Gestik und Mimik)
- Berührungen, Blicke, Blickkontakt
- Extrovertierte und reservierte Kulturen
- Umgang mit Raum und Zeit

Tabus und Fettnäpfchen (Landesspezifisch)

- Sitten und Gebräuche
- Tischsitten
- Religion
- Farben
- U.v.a.

Quellen für Missverständnisse:

- Unterschiedliche Erwartungen
- Unterschiedliche Wahrnehmungen
- Unterschiedliche Interpretation
- Sachorientierung und Beziehungsorientierung
- „Englisch ist nicht ‚gleich' Englisch"
- Humor

Wählen können Sie zu diesem Workshop:

- Die Teilnahme an einer offenen Veranstaltung (max. 10-15 Teilnehmer) Termin auf Anfrage
- Einen Workshop ausschließlich für Mitarbeiter Ihres Unternehmens (ab 6 Teilnehmer)
- Mit dem Fokus auf eine bestimmte Kultur oder kulturübergreifend
- Die Sprache: Deutsch oder Englisch
- Die Dauer: 1-2 Tage
- Die Sprache: Deutsch oder Englisch

Interkulturelle Kommunikation

Workshop interkulturelle virtuelle Kommunikation

„In einem Off-Shoring Projekt (ausgelagerte Programmierung) mit Programmierern in Indien und einer Projektleitung in Europa wurde beim Testdurchlauf an einem Modul ein Fehler bemerkt. Die Fehlerbeschreibung wurde zusammen mit ein paar Screenshots per Mail nach Indien geschickt. Die Antwortmail mit den Worten „No problem – we will fix it“ sortierte die Projektleitung als „Auftrag in Indien akzeptiert“ ein. Zwei Wochen später sollte ein weiterer Testdurchlauf direkt beim Kunden durchgeführt werden. Zwei Tage davor kam auf Anfrage der Projektleitung zum aktuellen Stand des Moduls die Antwort: „We have technical problems, we need to postpone it.“
Ein Telefonat mit dem verantwortlichen Gruppenleiter vor Ort brachte zu Tage, dass mit der Programmierung gar nicht begonnen worden war, das Problem war als unlösbar zur Seite gelegt worden.“
(Dorothea Herrmann, Knut Hüneke, Andrea Rohrberg, 2006, S. 195).

Zusammenarbeit auf Distanz, räumlich verteilt oder standortverteilt ist heute Alltag im Geschäftsleben global agierender Unternehmen.
Telefon- oder Videokonferenzen, Email, Application Sharing, Voice-Mail sind nur einige Beispiele, die als zentrale Arbeitsmittel unabdingbar geworden sind.

Unterschiedliches Verständnis von Vorgehensweisen, Verlässlichkeit von Zusagen und Planungsdaten, sprachliches Ungleichgewicht, Arbeiten über verschiedene Zeitzonen hinweg, unterschiedliche Gestaltung von Abläufen, zeitnahe Rückkoppelung aber auch schon unterschiedliche Bedürfnisse in der Kommunikation sind nur einige Beispiele, die an eine mediengestützte Zusammenarbeit deutlich höhere Anforderungen stellen. Ausgleichende informelle und nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten entfallen zusätzlich.

Daher sind die Ziele dieses Workshops:

- Die Einflussfaktoren und deren Wirkung auf das räumlich verteilte Arbeitsumfeld kennen zu lernen und damit,
- die Sensibilität für diese Arbeitsbedingungen zu schärfen,
- sowie praktisches und erfahrungsgestütztes „Handwerkszeug“ zu vermitteln, um standortverteilte interkulturelle Kommunikation effizienter zu gestalten.

Der Workshop bietet:

- Die Analyse erfolgskritischer Bereiche in der interkulturellen virtuellen Zusammenarbeit
- Das Kennen lernen offener und verdeckter Kulturdimensionen und
- damit verbundenen Einflüsse auf die mediengestützte Kommunikation
- sowie die Ableitung von möglichen Handlungsstrategien im Umgang mit
- medieninduzierten Konflikten
- unterschiedlichen Sprachkompetenzen
- und unterschiedlichen Problemlösungsansätzen
- sowie das Erkennen der Nutzung kulturbedingter, unterschiedlicher Potenziale

Organisatorische Rahmenbedingungen:

- Für Fach- und Führungskräfte aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen
- Für ein Team, das bereits zusammenarbeitet
- Für ein Team, das sich neu formiert
- Für Teammitglieder, die im Projektfall zusammenarbeiten
- 6 – 12 Teilnehmer
- Kulturspezifisch oder kulturübergreifend
- Dauer: 2 Tage
- Sprache: Englisch oder Deutsch

Interkulturelle Kommunikation

Workshop interkulturelle virtuelle Kommunikation und Teamentwicklung für Führungskräfte

Der Workshop bietet:

- Die Analyse charakteristischer Aspekte und Besonderheiten interkultureller virtueller Teams und die damit verbundenen Aufgaben an die Teamleitung im Bezug auf
- Prozesssteuerung und Controlling sowie
- Teamaufbau, -führung und -entwicklung
- Die Information zu kulturbedingt unterschiedlichen Verhaltensweisen und Bedürfnissen der Teammitglieder
- Die Kenntnis optimaler Mediennutzung und -gestaltung
- Die Erarbeitung handlungsleitender Führungsprinzipien zu den Themen:
    - Zieldefinition, -entfaltung und Einbindung der Teammitglieder
    - Vertrauensvolle Kooperation
    - Soziale Vernetzung im Team

Organisatorische Rahmenbedingungen:

- Für Führungskräfte aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen
- 6 – 12 Teilnehmer
- Kulturspezifisch oder kulturübergreifend
- Dauer: 2 Tage
- Sprache: Englisch oder Deutsch

Interkulturelle Teamarbeit

Workshop Teamentwicklung

„In einem bedeutenden Entwicklungsprojekt mit amerikanischer und deutscher Besetzung kam es nach kurzer Zeit zu heftigen Konflikten: „Die Amerikaner teilen ihr Wissen und Know-How nicht!“ sagten die Deutschen. Die Amerikaner sahen das ganz anders: „Die Deutschen fragen nicht und zeigen zu wenig Initiative!“ Die Liste der Ärgernisse war noch um vieles länger und das Arbeitsklima trotz der anfänglichen gegenseitigen Sympathie von Streit und Dauerkonflikten vergiftet“

(Schroll-Machl, 1995, S. 203).

Warum?

Interkulturelle Teammitglieder haben kulturbedingt unterschiedliche Arbeitsweisen und unterschiedliches Interaktionsverhalten, was häufig zu divergierenden Vorstellungen und Missverständnissen führt.

Die unterschiedlichen Ausgangspositionen können sich dabei z.B. auf folgende Polaritäten beziehen:

- Konfrontation vs. Harmonie
- Individualität vs. Kollektivismus
- Autoritäre vs. partnerschaftliche Entscheidungsfindung
- Direkte vs. indirekte Kommunikation
- Produktivität vs. Kreativität

Für wen?

- Für ein Team, das bereits zusammenarbeitet
- Für ein Team, das sich neu formiert
- Für Teammitglieder, die im Projektfall zusammenarbeiten
- Für ein Team zur Konfliktlösung
- Für ein Team und dessen (neue) Führungskraft

Interkulturelle Teamarbeit

Workshop interkulturelle Teamentwicklung

Ziel des Workshops ist:

Einen gemeinsamen interkulturellen Lernprozess anzustoßen, um das gegenseitige Kennen lernen und Verstehen zu fördern, den Beitrag der einzelnen Teammitglieder optimal zu gestalten und damit insgesamt die Effektivität des Teams zu steigern.

Der Workshop bietet:

- Sensibilisierung für die unterschiedlichen kulturell bedingten Ausgangspositionen der Teammitglieder und daraus resultierende unterschiedliche Arbeitsweisen
- Aufbau eines gemeinsamen Teamverständnisses
- Lösungsansätze für Kommunikations- und Sprachschwierigkeiten im Team
- Ausarbeitung gemeinsamer Ziele und Teamregeln
- Umgang mit Konflikten
- Klärung der Funktionen, Aufgaben, Rollen und Erwartungen der einzelnen Teammitglieder
- Aktivierung und Integration eines permanenten interkulturellen Lernprozesses

Organisatorische Rahmenbedingungen:

- Vorbereitung des Workshops durch eine Fragebogen gestützte Teamanalyse sowie Vorgespräche des Workshopleiters mit der Führungskraft, in Absprache auch mit ausgewählten Teammitgliedern
- Teilnahme von ausschließlich unternehmensinternen Teammitgliedern, bei Bedarf ein Mitglied der internen Personalentwicklung
- Teilnehmerzahl: 5-15 Personen
- Dauer: 2 Tage

Wir empfehlen ca. 6 Monate nach dem Workshop einen Review-Termin zur Überprüfung der Ergebnisse

Interkulturelle Teamarbeit

Workshop interkulturelles Meeting

Stellen Sie sich vor, eines Tages kommen sie in Ihre Firma, und diese ist „plötzlich“ Teil eines international agierenden Konzerns. Sie haben selbstverständlich Englisch zu sprechen, die Eigenheiten der Entscheidungsfindung des Managementteams der Muttergesellschaft zu kennen, es wird vorausgesetzt, dass Sie wissen was da „zwischen den Tönen“ gesagt wird und wie Sie sich zu verhalten haben. Plötzlich laufen Meetings nicht mehr streng strukturiert mit Tagesordnung und Wortmeldungen ab, sondern eher formlos, scheinbar unverbindlich, trotzdem scheinen die neuen stets lächelnden Kollegen genau zu wissen, um was es geht und was da entschieden worden ist.

Althauser U., 1996

Warum?

Laut einer Umfrage erleben 75% der leitenden Angestellten die meisten Besprechungen als ziemlich ineffektiv. Bei interkulturellen Meetings kommen erschwerend dazu:

- Verständigungsschwierigkeiten durch unterschiedliche Beherrschung von Fremdsprachen
- Kulturbedingt andere Arbeitsweisen, Problemlösungstechniken und Entscheidungsprozesse
- Kulturbedingt verschiedene Konfliktlösungsstrategien
- Unterschiedliche Vorstellungen im Umgang mit Zeit und Raum
- Kulturbedingt unterschiedliche Einstellungen und Erwartungshaltungen

Ziele:

- Einander wirklich verstehen
- Andere Arbeitsweisen kennen zu lernen
- Einen gemeinsamen „Nenner“ zu finden, d.h. neue Spielregeln zu definieren
- und damit effektiver, zielorientierter und zeitsparender, tragfähige Ergebnisse zu erarbeten.

Interkulturelle Teamarbeit

Workshop interkulturelles Meeting

Das Workshopangebot umfasst die drei Ebenen einer Besprechung:

- Inhalte
- Organisation
- Beziehungen

Inhaltsebene:

Fokussiert auf Informationen, Wissen, Meinungen, Ideen, Ziele oder Probleme – alles was die Teilnehmer in die Besprechung mitbringen

Für ein gemeinsames Verständnis auf dieser Ebene sind bei interkulturellen Meetings insbesondere
- die Kommunikationssprache,
- richtiges Verstehen und Verstanden werden sowie
- Lösungsansätze im Umgang mit der Sprachthematik

von zentraler Bedeutung.

Organisationsebene:

Bezieht sich auf die Art und Weise wie die Zusammenarbeit im Meeting strukturiert und organisiert ist (ausgesprochene und unausgesprochene Regeln, Normen, Methoden), damit das Ziel des Meetings erreicht werden kann.

Dazu gehören z.B.:
- Einladungsprozess, Agenda und Protokoll
- Ablauf und Moderation
- Zeitmanagement
- Entscheidungsfindung und Umsetzungsplanung
- Kommunikationsregeln
- Verhaltens- und Kleidernormen

Themen, die auf der organisatorischen Ebene nicht geklärt werden, wirken sich häufig negativ auf die Beziehungsebene aus!

Interkulturelle Teamarbeit

Workshop interkulturelles Meeting

Beziehungsebene:

Die Art und Weise, wie die Teilnehmer beim Verarbeiten des Besprechungsinhaltes miteinander in Kontakt treten (gruppendynamischer Prozess).

Hierzu zählen:
- Sympathien und Antipathien
- Gefühle und Einstellungen
- Erwartungshaltungen
- Bearbeitung von Störungen und Irritationen
- Feedback, Lob und Kritik
- Grad an Vertrauen und Offenheit

Kulturbedingte Unterschiede führen hier häufig zu Irritationen und Frustration sowie in der Eskalation zu Kontaktabbruch!

Wählen können Sie zu diesem Workshop:

- Die Teilnahme an einem offenen Workshop (max. 10-15 Teilnehmer)
- oder einen firmenspezifischen Workshop mit Mitarbeitern ausschließlich Ihres Unternehmens
- Den Fokus auf eine bestimmte Kultur oder kulturübergreifend
- Die Sprache: Deutsch oder Englisch
- Dauer: 1-2 Tage
- Auf Anfrage auch Workshop zu virtuellen Meetings

Interkulturelle Teamarbeit › Interkultureller Outdoor Workshop

„Sage es mir und ich vergesse es.
Zeige es mir und ich erinnere mich daran.
Lasse es mich erleben und es wird ein Teil von mir!“

Warum?

Outdoor-Trainings sind lebendiger und gehaltvoller, da sie alle Facetten menschlicher Wahrnehmung einbeziehen. Denken und Handeln, emotionale wie auch körperliche Erfahrungen werden auf besondere Weise geschult, die Teilnehmer haben Spaß und werden aktiv am Lernprozess beteiligt.

Für wen?

- Für ein Team, das bereits zusammenarbeitet
- Für ein Team, das sich neu formiert
- Für Teammitglieder, die im Projektfall zusammenarbeiten
- Für ein Team zur Konfliktlösung
- Für ein Team und dessen (neue) Führungskraft

Interkulturelle Teamarbeit

Interkultureller Outdoor Workshop

Ziel des Outdoorworkshops:

- Kennen lernen von kulturell bedingten, unterschiedlichen Arbeitsweisen und Interaktionsverhalten
- Sensibilisierung der eigenen Wirkung im Team
- Förderung des gegenseitigen Verständnisses und Vertrauens
- Aufbau eines gemeinsamen Teamverständnisses
- Effizient gemeinsam Ziele erreichen
- Verstärkung bestehender Seminarinhalte (wie z.B. Teamentwicklung)

Organisatorische Rahmenbedingungen:

- Vorbereitung dieses Workshops mit der Teamführung bzw. nach Rücksprache auch mit ausgewählten Teammitgliedern
- Teilnahme von ausschließlich unternehmensinternen Teammitgliedern, bei Bedarf ein Mitglied der internen Personalentwicklung
- Teilnehmerzahl: 5-15 Personen
- Dauer: 1 Tag
- Der Workshop findet in unseren Seilgärten in einem wunderschönen Wald am Starnberger See statt
- Mobile Seilgärten auf Anfrage möglich

Interkulturelles Konfliktmanagement

Workshop

„If you cannot remove conflict from life,
why not adjust thinking about it?“
(Johan Galtung, 1975)

Warum?

Konflikte im interkulturellen Umfeld gestalten sich weitaus komplexer.
Zum einen führen kulturbedingte Unterschiede in Wahrnehmung und Interpretation selbst schon zu Missverständnissen und Konflikten.
Zum anderen ist auch der Umgang mit Konflikten vom jeweiligen Wertesystem oder der kulturellen Orientierung abhängig. Fehlende Kenntnis des jeweiligen Konfliktverhaltens, Vorurteile und Stereotypen führen zu Verunsicherung und Uneinschätzbarkeit des „anderskulturellen“ Gegenüber.
Als Ergebnis führen solche Begegnungen zu Frustration, Enttäuschung, bis hin zu Ablehnung und Handlungsunfähigkeit.

Für wen?

Dieser Workshop unterstützt jeden, der mit Menschen anderer Kulturen in irgendeiner Form zusammenarbeitet, z.B.:

- Mit ausländischen Lieferanten
- Im Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen auf ausländischen Märkten
- Im Servicebereich mit ausländischen Gästen
- Als Mitarbeiter oder Führungskraft in einer ausländischen Tochtergesellschaft oder auch in der ausländischen Zentrale
- Als Mitarbeiter eines interkulturellen Teams
- U.v.a.

Interkulturelles Konfliktmanagement

Workshop

Ziele dieses Workshops sind:

- Die Kenntnis kulturabhängiger Konfliktstile
- Der Aufbau von Kommunikationsfähigkeiten zur interkulturell angemessenen Klärung des Konfliktes
- und damit die Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit in schwierigen Situationen
- Konflikte als Herausforderung und Chance zu sehen zur Entwicklung und Verbesserung gegenseitiger Beziehungen.

Der Workshop bietet:

- Das Kennen lernen kulturübergreifender Konfliktstile und Konfliktlösungsstile
- Die Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens und dessen Wirkung
- Die Erarbeitung der dahinterliegenden Werteinstellungen
- Die Analyse verschiedener Konfliktursachen
- Das Erkennen von Eskalationsdynamiken
- und den Aufbau deeskalierender Kommunikationsweisen.

Organisatorische Rahmenbedingungen:

- Offenes Seminar für Fach- und Führungskräfte aus unterschiedlichen Bereichen (max. 10 Teilnehmer)
- Für unternehmensinterne Gruppen nach Rücksprache
- Für Teilnehmer aus unterschiedlichen Kulturen
- Kulturspezifisch oder kulturübergreifend
- Dauer: 2-3 Tage
- Sprache: Englisch oder Deutsch

Interkulturelles Konfliktmanagement

Mediation

ist ein Vermittlungsverfahren in Konflikt- und Streitfällen. Der Mediator als dritte, all parteiliche Person unterstützt die jeweiligen Konfliktparteien dahin gehend, ihre Positionen und Interessen herauszuarbeiten und die damit verbundenen Gefühle und Bedürfnisse in einem geschützten Raum zu äußern. Ziel des Mediationsprozesses ist dabei, die optimale Lösungserarbeitung für alle Beteiligten. Teillösungen bzw. Kompromisse führen dagegen eher zu Unzufriedenheit und Frustration. Interkulturelle Mediation unterstützt die konstruktive Bearbeitung kultureller Barrieren und Differenzen.

Für wen?

Für Parteien/Personen (verschiedener Kulturen) in einer aktuellen Konfliktsituation.

Organisatorische Rahmenbedingungen

- Unternehmensintern
- Situationsabhängig kulturspezifisch oder kulturübergreifend
- Ab 2 Parteien/Personen
- Dauer: Konfliktbegleitend
- Sprache: Deutsch und/oder Englisch auf Anfrage auch andere Sprachen möglich (Russisch, Arabisch, Chinesisch, Indisch)

GLOBAL BRIDGE
Cross Cultural Experience

Kontakt

Wir freuen uns auf Ihre Nachricht

Für Termine und weitere Details nehmen Sie Kontakt zu uns auf:

contact@global-bridge.com

www.global-bridge.com

Tel.: + 49 (0)89 - 590 438 20

Fax.: + 49 (0)89 - 120 227 66

Global Bridge KG

Marsstr. 4

80335 München